Manual de Utilização do do Sistema de Ordem de Serviço – OS

Janeiro – 2014

Primeiras Instruções:

Leia o manual

- Leia com atenção este manual e guarde-o para futuras consultas.
- Lendo o manual você conseguirá obter o rendimento máximo do sistema.

Pré-requisitos

- 1.1 O usuário deve ter acesso à Internet.
- 1.2 O Usuário deverá possuir um e-mail.

Notas Especiais

- As fotos e os desenhos utilizados neste manual são de caráter ilustrativo, as especificações estão sujeitas a alteração sem prévio aviso.

Este sistema está homologado pela SEAE/DETIC/GIS do Estado de Rondônia.

Contato: gis@deti.ro.gov.br – (69) 3216-1028

www.sistemas.ro.gov.br

1.1 Conhecendo o Sistema de Ordem de Serviço

Site: http://castanheira.sesau.ro.gov.br/osweb

1.2 Tela Inicial do Sistema de Ordem de Serviço

Para acessar os Serviços da Ordem de Serviço é necessário entrar com Matricula e Senha na **Pagina Principal do sistema. Após digitar estas informações, clique em [Entrar].**

Logo após efetuar o login, o usuário visualizará a página abaixo, nela estão as <u>Opções do Sistema:</u> 1- consulta rápida feita pelo número da OS (ordem de serviço); 2- Criar OS, 3- Minhas ordens, 4- Ordens do meu setor e 5- Abertas por mim.

1.3 Na opção Criar OS;

1.3.1.1 Selecione a Área da OS – Determine a área que motivou a ordem de serviço;

1.3.1.2 Categoria do Problema – Determine qual a categoria do problema reclamado;

1.3.1.3 Setor Destino – Setor que atenderá a ordem de serviço;

1.3.1.4 Usuário (Opcional) – Usuário para quem a ordem de serviço será direcionada;

1.3.1.5 Descrição – Descreva com detalhes o que motiva a criação desta OS;

1.3.2 Anexos

1.3.2.1 Descrição – Descreva o tipo de anexo;

1.3.2.2 Arquivo – Escolha o arquivo para anexar a ordem de serviço. Após carregar o arquivo clique em Adicionar Arquivo, ele irá para "Anexos da OS", depois clique em confirmar.

1.4 Após o preenchimento dos requisistos descritos anteriormente, a Ordem de Serviço ficará conforme imagem abaixo:

Local Atual: Página Inicial : Detalhe da Ordem de Serviço

Dados da Ordem de Serviço

Situação: Aberta **Ordem de Serviço nº :** 01478 **Data de Criação:** 09/07/2013 11:12

Classificação do Problema

Área: Sistema

Dados do Solicitante

Setor: GIS/SEAE **Criado Por:** Claudiani Lima Pereira **Telefone/Contato:** 69 9267-1584 **Email:** claudinha.laigth@gmail.com

Dados do Solicitado

Setor: GIS/SEAE **Servidor/Técnico:** Claudiani Lima Pereira **Telefone/Contato:** 69 9267-1584 **Email:** claudinha.laigth@gmail.com

Ordens de Serviço Vinculadas

Vincular OS: [Nº da O] [Vincular]

Descrição do Problema/Solicitação

No momento de fazer a movimentação entre orgãos o servidor solicitou que haja uma atualização na opção que atualmente esta CGP/MI e ele solicitou que faça a mudança para CGP/SUGESP.

Anexo(s):

Comentários:

Claudiani Lima Pereira (SEAE/GIS/SEAE): 09/07/2013 11:12 - OS criada por Claudiani Lima Pereira (0102) para Alexandre Machado (0005)

Alexandre Machado (SEAE/GED): 23/07/2013 03:52 - Ordem de serviço transferida de Alexandre Machado (0005/GED) para Claudiani Lima Pereira(0102/GIS/SEAE). OBS: Por favor, verifica se ainda existe esta pendencia no protocolo.

Novo Comentário

[Incluir Comentário] Anexar arquivo: [Escolher arquivo] Nenhum arquivo selecionado

Opções:

[Solicitar Fechamento] [Fechar Ordem de Serviço] [Transferir OS] [Cancelar OS] [Imprimir Ordem de Serviço]

1.5 Nas <u>Opções do Sistema</u>, além de criar uma Ordem de Serviço, você também poderá visualizar:

1.5.1 <u>Minhas Ordens</u> - (Ordens de serviço direcionadas ao usuário).

1.5.2 <u>Ordens Do Meu Setor</u> - (Lista as Ordens de Serviço do Setor do usuário)

1.5.3 <u>Abertas Por Mim</u> - (Lista as Ordens de Serviço criadas pelo usuário).

A pesquisa pode ser combinada, ou seja, pode-se pesquisar pelo número da OS como também pela situação em que ela se encontra, ou se preferir, a pesquisa pode ser realizada com as duas opções preenchidas simultaneamente, Número OS e Situação. Escolha o critério que deseja e pressione o **botão Consultar, conforme imagem abaixo:**

Obs: a pesquisa abaixo pode ser combinada, ou seja, tanto por número de OS, Situação da OS ou ainda as duas situações juntas, Número e Situação. Escolhe o critério que deseja e pressione o botão "Consultar" abaixo.

Número OS: Situação: Consultar

Aberta
Em Atendimento
Cancelada
Aguardando Ação do Usuário
Aguardando Fechamento
Fechada

Quando encontrada, a OS aparecerá conforme imagem abaixo. Dependendo da quantidade de ordens de serviços, a tabela poderá ser maior.

Será mostrado, de imediato, o número da OS, data e hora do cadastro, o nome do servidor solicitante, o setor e a situação em que ela se encontra. Para ter mais detalhes clique sobre a opção "Visualizar" e o sistema disponibilizará todas as informações da ordem de serviço.

Ao clicar sobre a opção "Vizualizar", o sistema disponibilizará informações:

Quando direcionada ao usuário, a OS poderá ser respondida na área "Novo Comentário". Nesta opção é possível anexar um arquivo clicando na opção "Escolher Arquivo" e, logo em seguida, clique na opção "Incluir Comentário".

Na "Descrição do Problema/Solicitação" a área escrita em cor azul é a OS solicitada.

O usuário poderá solicitar o fechamento da OS, depois de resolvida, ou transferi-la para outro usuário, órgão ou setor que possa resolvê-la.

É possível vincular uma OS a outra no caso de ambas tratarem, basicamente, do mesmo assunto. Digite o número da OS que deseja vincular e clique sobre a opção "Vincular".

Para imprimir a OS, vá ao final da tela de exibição e selecione a opção "Imprimir Ordem de Serviço", clicando sobre ela, conforme imagem abaixo.

Local Atual: Página Inicial : Detalhe da Ordem de Serviço

Dados da Ordem de Serviço

Situação: Aberta **Ordem de Serviço nº :** 01478 **Data de Criação:** 09/07/2013 11:12

Classificação do Problema

Área: Sistema

Dados do Solicitante

Setor: GIS/SEAE **Criado Por:** Claudiani Lima Pereira **Telefone/Contato:** 69 9267-1584 **Email:** claudinha.laigth@gmail.com

Dados do Solicitado

Setor: GIS/SEAE **Servidor/Técnico:** Claudiani Lima Pereira **Telefone/Contato:** 69 9267-1584 **Email:** claudinha.laigth@gmail.com

Ordens de Serviço Vinculadas

Vincular OS: Nº da O Vincular

Descrição do Problema/Solicitação

No momento de fazer a movimentação entre orgãos o servidor solicitou que haja uma atualização na opção que atualmente esta CGP/MI e ele solicitou que faça a mudança para CGP/SUGESP.

Anexo(s):

Comentários:

Claudiani Lima Pereira (SEAE/GIS/SEAE): 09/07/2013 11:12 - OS criada por Claudiani Lima Pereira (0102) para Alexandre Machado (0005)

Alexandre Machado (SEAE/GED): 23/07/2013 03:52 - Ordem de serviço transferida de Alexandre Machado (0005/GED) para Claudiani Lima Pereira(0102/GIS/SEAE). OBS: Por favor, verifica se ainda existe esta pendencia no protocolo.

Novo Comentário

Incluir Comentário Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Opções:

Solicitar Fechamento | Fechar Ordem de Serviço | Transferir OS | Cancelar OS | Imprimir Ordem de Serviço